

PENGARUH PERSEPSI NILAI, HARAPAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA KERETA API PRAMBANAN  
EKSPRES “PRAMEKS” DI YOGYAKARTA  
(STUDI KASUS PADA STASIUN TUGU DAN LEMPUYANGAN)

**Astrad Yudha Tama**  
**Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “V” Yogyakarta**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai terhadap kepuasan pelanggan Kereta api Prameks, untuk menganalisis pengaruh harapan terhadap kepuasan pelanggan Kereta api Prameks, dan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Kereta api Prameks. Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Lokasi penelitian dilaksanakan di Stasiun Tugu dan Lempuyangan Yogyakarta. Regresi Linier Berganda dipakai untuk menganalisa model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh nilai terhadap kepuasan pelanggan pada Kereta api Prameks, ada pengaruh harapan terhadap kepuasan pelanggan Kereta api Prameks, dan ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Kereta api Prameks. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti berikutnya, sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh nilai, harapan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

**.Kata kunci:** nilai, harapan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.